

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	<u>11</u>
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	<u>2</u>
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	<u>6</u>
1. 一人ひとりの把握	1
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	<u>11</u>
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	<u>30</u>

事業所番号	2373300652
法人名	社会福祉法人 寿宝会
事業所名	グループホーム 百楽苑
訪問調査日	平成 19 年 12 月 12 日
評価確定日	平成 20 年 2 月 5 日
評価機関名	福祉総合研究所株式会社

○項目番号について
 外部評価は30項目です。
 「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。
 「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。
 番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

○記入方法
 [取り組みの事実]
 ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。
 [取り組みを期待したい項目]
 確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。
 [取り組みを期待したい内容]
 「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明
 家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。
 家族 = 家族に限定しています。
 運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。
 職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。
 チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2373300652
法人名	社会福祉法人 寿宝会
事業所名	グループホーム 百楽苑
所在地	愛知県蒲郡市三谷町南寺戸12-1 (電話)0533-66-6868

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	名古屋市千種区内山1-11-16		
訪問調査日	平成19年12月12日	評価確定日	平成20年2月5日

【情報提供票より】(19 年10 月 1 日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	平成 17 年 1 月 10 日
ユニット数	2 ユニット
職員数	15 人
利用定員数計	18 人
常勤 10 人, 非常勤 5 人, 常勤換算 5, 75	

(2)建物概要

建物構造	木造 造り
	1 階建ての 全階部分

(3)利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	44,000 円	その他の経費(月額)	44,800 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(300000円) 無	有りの場合 償却の有無	無	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり	1000	円	

(4)利用者の概要(10 月 1 日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	9 名	要介護2	6 名		
要介護3	2 名	要介護4	0 名		
要介護5	0 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 77.5 歳	最低	66 歳	最高	93 歳

(5)協力医療機関

協力医療機関名	福原医院、中村歯科
---------	-----------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

山と海に囲まれ、四季の移り変わりを体感できる自然環境に恵まれたホームである。「共に思いやる心」を理念とし、家庭的な雰囲気の中で自由にゆったりと過ごし、地域とのかかわりを大切にしながら生活が出来るよう支援している。職員は目配り・気配り・心配りを心掛け、自分や自分の家族にして欲しいと思う介護を常に考え利用者に接している。利用者の穏やかで優しい表情からは精神的に安定している様子が伺える。ラーメン屋台を呼んだり、運動会を行ったり、外出の機会も多いなど、行事が多彩である。ホーム内は明るく開放感があり、広いベランダから眺める三河湾や愛犬ももが利用者だけでなく職員の心も癒してくれる。管理者は、一人ひとりの気持ちを尊重した個別ケアを大切に考え、それは食事・入浴・外出等、様々な場面で実践されている。今後は職員と利用者の1対1のケアも行っていきたいと意欲的であり、その実現に期待がもてるホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前回の改善課題である、グループホーム独自の理念の確立については、母体法人の理念を基盤に職員で話し合い、「共に思いやる心」とし、方針や目標も明確にされている。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	評価の意義や目的を理解し、職員全員で自己評価を行い気付きや振り返りをサービスの質の向上につなげる取り組みをしている。今回の外部評価についても、改善計画を立て具体的な改善に取り組む姿勢がある。
重点項目③	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6)
	現在は市から半年に一回開催するように指導があり、年二回の運営推進会議が実施されている。家族や地域包括支援センターの職員、地域の代表の人に参加してもらい、利用者の状況や活動報告を行い、地域との関わりや災害時の協力体制について話し合ったり、活発な意見交換の場としている。そこでの意見はサービスの質の向上に活かされている。
重点項目④	家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7, 8)
	重要事項説明書に苦情受付担当が明示されている。家族には手紙や面会時、又ホームの行事に参加してもらった時等に、常に問いかけ、何でも話してもらえるような雰囲気作りを心掛けている。出された意見や要望はミーティングで話し合い反映させている。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域の保育園や小学校とは、行事に参加したりボランティア活動に来てもらったりして、相互交流を図っている。散歩や外食等に出かけ、地域の方々と話が出来る環境作りを心掛けている。地域の掃除に参加したり、地域の方から認知症について質問や意見がある場合は話し合いの場を設けたり、積極的に施設も見学してもらっている。

2. 評価結果（詳細）

（ 部分は重点項目です ）

取り組みを期待したい項目

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
I. 理念に基づく運営					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	「共に思いやる心」を独自の理念とし、家庭的な雰囲気や気を大切にしながら、家族のように過ごし、地域に密着した生活の継続を支えていけるよう支援している。		
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	理念は常に目につく所に明示され、日々の申し送りやミーティング時に、職員各位の確認と意識づけを行っている。職員は理念を踏まえ、利用者一人ひとりが主体となるケアを心掛けそれに、取り組んでいる。	○	今後も、常勤、非常勤者が共に利用者の気持ちを考え、意見の統一を図り、ミーティングや日々の会話の中で、理念を再確認し、共有されることを望む。
2. 地域との支えあい					
3	5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	地域の保育園や小学校とは行事に参加したり、ボランティア活動に来てもらう等して、相互交流を図っている。施設の行事として、先日はお相撲さんを招き、園児たちを招待して楽しい時間を過ごした。又、地域の方から認知症について質問や意見等がある場合には話し合いの場を設けたり、ホームを見学してもらっている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	評価の意義や目的を理解し、職員全員で自己評価を行い、気付きや振り返りをサービスの質の向上につなげている。外部評価の結果については、ミーティングで報告して改善計画を作成し、具体的な改善に取り組んでいる。		
		○運営推進会議を活かした取り組み	市より半年に一回開催するように指導があり、年二回		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
5	8	運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	の運営推進会議が実施されている。家族や地域包括支援センターの職員、地域の代表に参加してもらい、利用者の状況や活動報告を行い、地域との関わりについて話し合ったり、活発な意見交換の場としている。そこでの意見はサービスの質の向上に活かされている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
6	9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	管理者は、定期的に市の連絡協議会に参加して、情報交換を行っている。又、一ヶ月に一度は市町村担当窓口である長寿課へ出向き、介護認定の更新等の手続きを行ったり、市町村担当者が来訪時には、ケアサービスの取り組みを伝えるなどして連携をとっている。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている	毎月、利用者の様子を手紙や写真で知らせたり、定期的に発行しているホーム新聞や、法人の新聞を家族に渡している。面会時には、健康状態や生活の様子を伝えて、ホームに飾られた写真等も見てもらっている。金銭管理については、ホームでの立て替え払いとし、レシートを明示して家族に報告している。		
8	15	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	重要事項説明書に苦情受付担当が明示されている。家族には、手紙や面会時やホームの行事に参加してもらった時等に、常に問いかけ、何でも話してもらえるような雰囲気作りを心掛けている。出された意見、要望はミーティングで話し合い反映させている。		
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	日常的にユニット間の交流があり、利用者顔と名前を覚えてもらうようにしている。ユニット間の異動や離職がやむを得ない場合でも、利用者によっては、早めに話して納得してもらう等、個々に対応しダメージを防ぐ配慮をしている。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	職員が常に向上心を持って仕事に取り組めるように、職員の職責、経験年数、専門能力の段階に応じた育成を目指している。法人内の研修だけではなく、外部講習に関しても内容に見合う受講への適任者の参加を勧めている。なお、講習会の内容を報告書にまとめ、全職員が閲覧できるようにしている。		
11	20	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	世の中の情勢を知り、閉鎖的にならないように全国GH協会に入会して、情報収集ができるようにしている。管理者は月二回法人内の会議に参加し、情報交換を行い、サービスの質の向上につなげている。職員も交換研修等により、交流の機会を持ち視野を広げ、サービスの向上に取り組むように努めている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	利用前に空室を利用した短期入所を体験してもらい、家族や居宅ケアマネージャーとも情報交換や相談ができる関係を作り、利用者が安心し納得した上でサービスが利用できるように努めている。利用者の個性や人間性の把握、さらにプライバシーの配慮に努めながら、職員や他の利用者やホームの雰囲気に馴染めるよう工夫している。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	27	○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員は、利用者の不安や寂しさや喜び等を共感し理解できるよう会話を大切にしている。支援する側、される側という意識を持たずに、お互いが協働しながら一緒に生活し共に支え合い、信頼関係が築けるようにしている。利用者同士が手を貸す等、相手を思い助け合う場面があり、利用者同士の関係も温かさを感じる。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
1. 一人ひとりの把握					
14	33	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	職員は、利用者の生活歴や思いや家族から聞いた話を参考に、利用者にとってどうすることが最良な生活であるのかを考えるようにしている。日々のかかわりの中で、言葉や表情や行動などから利用者一人ひとりの思いや希望を把握して、利用者の視点に立って考えるように努めている。		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
15	36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成している	より良いケアを行うために、利用者や家族から日頃のかかわりの中で思いや意向を聞き、反映させるようにしている。アセスメントを含め、職員のカンファレンス行って、利用者本位の介護計画の作成に取り組んでいる。		
		○現状に即した介護計画の見直し	職員は利用者の状況や状態変化を記録し、小さな変		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
16	37	介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	化を見逃さないように努め、利用者や家族の要望などを記録にとどめて定期的なケアプランの見直しを行っている。また状態変化があった場合は、職員は期間にとらわれず利用者や家族、その他必要な関係者とカンファレンスを行い、臨機応変に見直しをしている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	利用者の気持ちを一番に考え、利用者や家族の状況に応じた通院の送迎や買い物等の支援を柔軟に対応して、利用者が安心して生活できるように努めている。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
18	43	○かかりつけ医の受診支援 本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	利用者及び家族の希望があれば、入居前からのかかりつけ医に通院できるよう家族と協力し支援している。事業所指定の協力医に月二回訪問してもらい、日常の健康管理や緊急時の対応について相談や指導を受けている。急変時には市民病院に救急車で搬送してもらい、適切な医療を受けられるよう支援している。		
19	47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	契約時に重度化に伴う意思確認書を作成し、事業所で対応できるケアについて説明して同意を得ている。利用者や家族の思いを第一に考え、出来る限り利用者合った方法で支援できるように全員で重度化や終末期に向けた方針を共有している。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1)一人ひとりの尊重					
20	50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	日々の対応の中で、利用者のプライバシーの確保や利用者を尊重する言葉や対応を心掛け、利用者の羞恥心や誇りを損なわないように努めている。職員は年二回言葉使いについてチェックを行い、日常的な確認と改善に取り組んだり職員一人ひとりが個人情報の保護、さらに介護者としての守秘義務の徹底を心掛けて		
21	52	○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	基本的な一日の流れはあるが、利用者ごとの生活のリズムを把握し、その日その時の利用者の気持ちを尊重、その人なりの時間の流れにそった支援を行っている。職員はそのためにも1対1の個別ケアを目標として支援に努めている。		

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援					
22	54	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の好みや希望によりメニューを決めたり、押しつけのないよう食事の準備や調理、片付け等個々の力を活かしながら一緒に行っている。利用者の好みの食器が用いられたり調理方法も工夫され、利用者と職員が同じテーブルで楽しく食事ができるような雰囲気作りがされている。		
23	57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している	入浴は、毎日朝9時から夜8時の間で利用者のその日の希望を聞いて、好きな時にゆっくり安心して入ることができるよう支援している。仲の良い人同士は一緒に入ってくつろぐこともある。入浴の嫌いな人には、負担や抵抗感が軽減するように話しかけ、楽しんで入浴ができるよう配慮している。		
(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援					
24	59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	一人ひとりの生活歴を把握したり、日常の会話の中で得意分野を見つけその人に合った能力が発揮できるような場面作りを行っている。温泉旅行や花見、運動会、餅つき等季節ごとの行事やボランティアによるイベントもあり、楽しく生き生きと暮らせるよう支援している。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している	利用者の希望に応じて、買物や散歩、ドライブ等、季節を肌で感じ心身の活性につながるような支援を行っている。おやつ時に喫茶店に行ったり外食に出かけたりして、地域の人も顔見知りになるような機会を作っている。		
(4) 安心と安全を支える支援					
26	66	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	玄関を通ると大きなチャイムが鳴るようになっており、夜間や状況によっては玄関の鍵はかけるが、日中は玄関には鍵をかけず、外出しそうな様子を察知した時は、さりげなく声をかけたり、一緒に外出する等して自由な暮らしを支えるようにしている。		
27	71	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	災害時マニュアルを作成して避難訓練を行ったり、消防署の協力を得て、年二回利用者とともに消火器の使い方を含めた防災訓練を行っている。災害時用リュックサックも準備しており、地域の協力体制については、運営推進会議で協力を呼びかけている。	○	夜間の防災、避難時指示の計画や地域の人達と一緒に避難訓練等を行い、災害時に協力してもらえそうな体制作りを望む。

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
28	77	○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	一人ひとりの一日の栄養摂取量や水分量をケース記録に記入するとともに、職員全員で把握しその日の状況や状態に応じて献立や調理方法を工夫している。水分はできるだけとってもらえるよう声をかけたり、給水ポットが台所に設置され、好きな時に水分がとれるように配慮している。		
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1)居心地のよい環境づくり					
29	81	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	広くて明るい玄関は、それぞれ外出から帰った後も混雑することがなく、備え付けの靴箱には3足分の靴が収納できる。リビングの壁には、各ユニットごと個性あふれる手作りの季節にあった飾りつけがされていた。写真も多く飾られ利用者は楽しかった行事を思い出したり、家族にも楽しんでもらえるようにしている。リビングから三河湾が一望できるベランダに自由に出る事もでき、五感や季節感を取り入れる事ができる空間となっている。	○	食事時間以外は、居室で過ごす利用者が多いので、リビングが憩いの場となるような、ゲームをしたりみんなで歌を唄うなど楽しく過せる工夫や雰囲気作りを期待する。
30	83	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	それぞれの部屋には名前や写真だけでなく、海や花にちなんだ名前がつけられ部屋を間違える事がないよう工夫されていた。居室には洗面台、クローゼット、ベッドが設置され入居前から愛用していた机や椅子、仏壇やテレビ等が持ち込まれ、家族の写真や行事の写真が飾られ、個性あふれる居心地の良い空間となっていた。	○	利用者に合わせて換気と掃除は行われているが、ますます居室が清潔に保てるような工夫が望まれる。